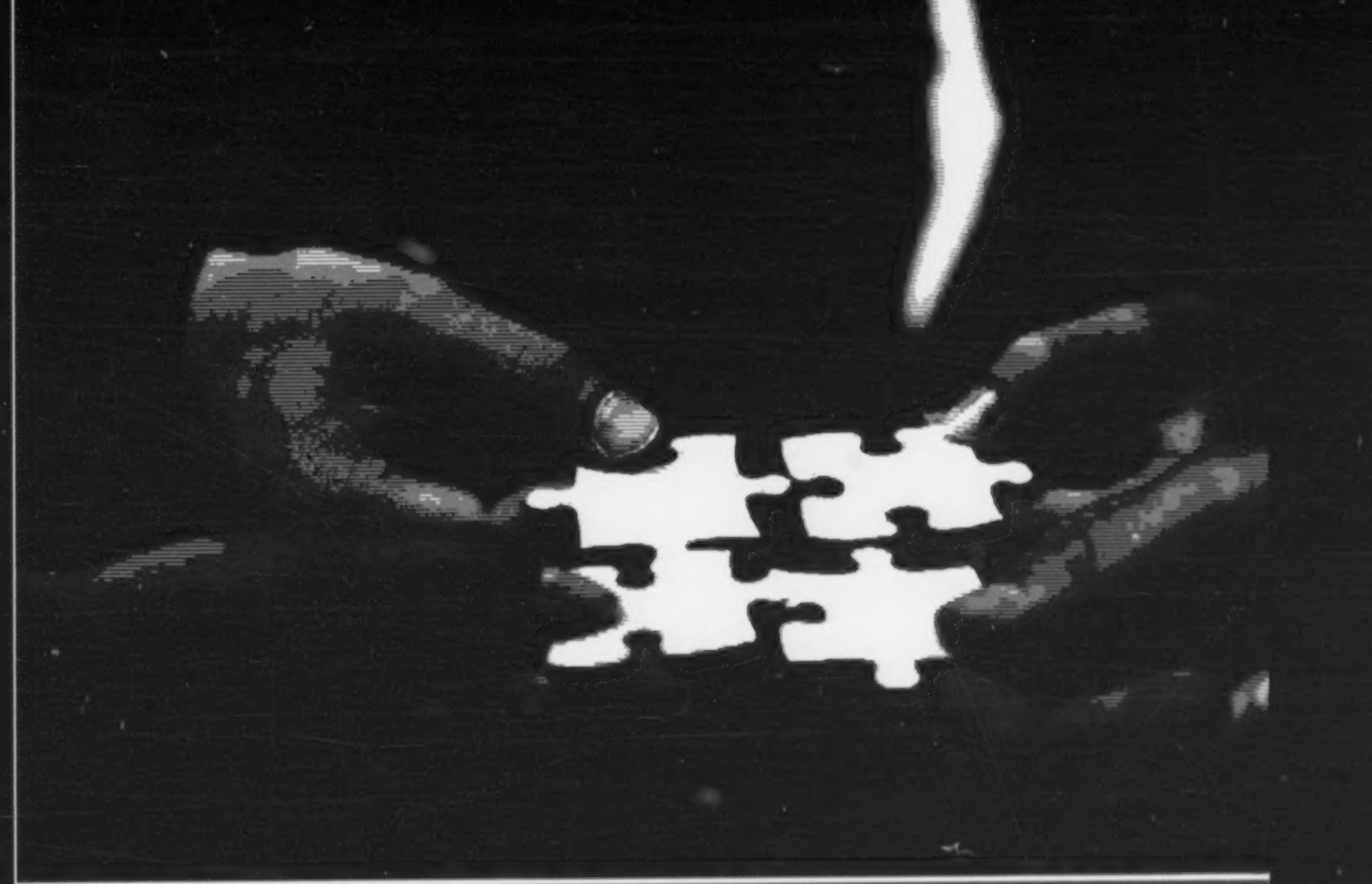


Rapport annuel

2010-2011

Pour des services publics de qualité

Centre d'expertise des grands organismes

Rédaction :
Mélanie Hamelin
Virginie Roberge

Recherche :
Mélanie Hamelin
Virginie Roberge

Mise en page :
Mélanie Hamelin
Virginie Roberge

Infographie :
Nancy Dubé,
Commission de la santé et
de la sécurité du travail

Suzanne Manoeba do Vale,
Commission de la santé et
de la sécurité du travail

Révision :
Mélissa Collin

Centre d'expertise des grands organismes
Juillet 2011

Site Internet :
www.grandsorganismes.gouv.qc.ca

Adresse des bureaux :
Centre d'expertise des grands organismes
2600, boulevard Laurier, bureau 256
Québec (Québec) G1V 4T3

Permanence :
Mélanie Hamelin
Conseillère
Tél. : 418-657-8703, poste 4456
Téléc. : 418-643-8031
Courriel : Melanie.hamelin@rrq.gouv.qc.ca

Virginie Roberge
Conseillère
Tél. : 418-657-8703, poste 4484
Téléc. : 418-643-8031
Courriel : Virginie.roberge@rrq.gouv.qc.ca

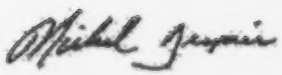
Mélissa Collin
Agente de bureau
Tél. : 418-657-8703, poste 4458
Téléc. : 418-643-8031
Courriel : Melissa.collin@rrq.gouv.qc.ca

Forum des dirigeants – Mot du président

En ce 10e anniversaire du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), c'est avec fierté et enthousiasme que je vous présente le Rapport annuel 2010-2011. Ce rapport met en évidence les réalisations de l'année 2010-2011 et survole également l'ensemble des accomplissements du Centre d'expertise depuis sa création.

Je suis convaincu que la décennie à venir sera riche en projets et en initiatives pour le CEGO et c'est avec la vigueur que nous leur connaissons que l'équipe de la permanence et les membres des groupes de travail et réseaux d'échange continueront d'innover pour contribuer à la recherche d'efficacité des organismes membres.

En terminant, je souhaite remercier chaleureusement toutes les personnes ayant apporté une contribution à ces réalisations des 10 dernières années. Par leur dévouement et leur savoir-faire, celles-ci ont démontré à quel point elles ont à cœur d'offrir à la population des services de qualité.



Michel Després
Président-directeur général, Commission des normes du travail
Président, Forum des dirigeants des grands organismes

Comité directeur – Mot des présidents

« *Ensemble pour l'amélioration des services aux citoyens* » voilà une phrase pourvue de sens et qui définit adéquatement le Centre d'expertise des grands organismes qui a d'ailleurs célébré ses 10 années d'existence. En effet, depuis déjà 10 ans, le Centre d'expertise s'est lancé dans une grande aventure de coopération et d'unification de forces afin de relever les défis de la performance en matière de service aux citoyens. Au cours des dernières années, le Centre d'expertise a su rayonner et devenir un lieu de référence quant à la recherche de meilleures pratiques pour la prestation de services publics au sein de l'appareil gouvernemental.

Les années à venir ne seront pas de tout repos pour les grands organismes. Leurs contextes organisationnels seront confrontés à divers changements qui auront un impact sur la prestation des services. Bon nombre de défis organisationnels se présentent à nous et les grands organismes devront user de créativité et d'ingéniosité pour poursuivre l'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens. Afin de maintenir la performance de nos organisations, c'est en alliant nos forces que nous parviendrons avec succès à faire face à ces défis et le CEGO sera le point central de cette action collective.

L'année 2010-2011 aura, une fois de plus, été couronnée de succès. Au nom de nos collègues membres du Comité directeur ainsi qu'en nos noms personnels, c'est avec joie et fierté que nous vous présentons les réalisations de la dernière année du Centre d'expertise des grands organismes. La réussite des activités du Centre d'expertise ne saurait se faire sans la précieuse contribution et collaboration des grands organismes et leurs représentants respectifs qui, de par leurs travaux, ne font que démontrer leur désir incessant de contribuer à l'amélioration des services aux citoyens. Nous tenons aussi à souligner l'apport indispensable de l'équipe de la permanence du CEGO sans qui toutes ces réalisations ne seraient pas possibles.

Denis Latulippe
Vice-président aux services de la clientèle, Régie des rentes du Québec
Président, Comité directeur

Jocelyn Girard
Vice-président aux services à la clientèle, Services Québec
Président, Comité directeur

Forum des dirigeants

Jocelyne Dagenais,
présidente-directrice générale, Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Michel Després,
président-directeur général, Commission des normes du travail

Luc Meunier,
président du conseil d'administration et chef de la direction, Commission de la santé et de la sécurité du travail

André Trudeau,
président-directeur général, Régie des rentes du Québec

Marc Giroux,
président-directeur général, Régie de l'assurance maladie du Québec

Nathalie Tremblay,
présidente et chef de la direction, Société de l'assurance automobile du Québec

Guylaine Roux,
présidente-directrice générale, Services Québec

Comité directeur

Marie Gagnon,
vice-présidente aux services à la clientèle, Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Brigitte Pelletier,
vice-présidente aux services à la clientèle, Commission des normes du travail

Pierre Cyr,
directeur général des opérations centralisées, Commission de la santé et de la sécurité du travail

Denis Latulippe,
vice-président aux services à la clientèle, Régie des rentes du Québec

Gaétan Thériault,
vice-président aux services aux personnes assurées, Régie de l'assurance maladie du Québec

Célyne Girard,
vice-présidente et directrice générale – Accès au réseau routier, Société de l'assurance automobile du Québec

Jean Auclet,
vice-président aux services à la clientèle, Services Québec

Table des matières

Centre d'expertise des grands organismes 6

Profil, mission, mandats et valeurs 7

Structure et fonctionnement 8

Centre d'expertise des grands organismes — 10 ans d'aventure 10

Principales réalisations des réseaux d'échange et groupes de travail 12

Bilan des réalisations 2010-2011 14

- Évaluation médicale 15
- Formation à la tâche 16
- Gestion des centres de relations clientèle 17
- Mesure de la satisfaction de la clientèle 18
- Simplification des communications 19
- Développement durable 20
- Étalonnage 21
- Gestion des risques opérationnels 22
- Prestation de services en personne 23
- Permanence 24

Perspectives 2011-2012 25

États financiers 26

Centre d'expertise des grands organismes

Profil

Créé en mars 2000 à l'initiative de la Régie des rentes du Québec et avec l'appui du Forum des dirigeants des grands organismes, le Centre d'expertise constitue, pour les sept grands organismes du gouvernement du Québec, un lieu central d'où émergent les meilleures pratiques et les dernières tendances en matière de prestation de services publics.

C'est donc dans un objectif de mise en commun des ressources, des expériences et des savoirs que les sept grands organismes se regroupent pour l'amélioration des services aux citoyens.

Mission

- Faciliter l'amélioration des services aux citoyens en encourageant le partage de savoirs et en mettant en commun les projets d'acquisition et les savoirs des organismes membres.

Mandats

- Faciliter le partage d'information et la concertation sur les stratégies et les moyens d'améliorer la prestation de services aux citoyens.
- Diffuser les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

Valeurs

- Respect des missions
- Partage d'expériences
- Valorisation de l'acquis

Les sept grands organismes

Structure et fonctionnement

Pour remplir sa mission, le Centre d'expertise a adopté une structure souple. Permettant de tenir compte des caractéristiques propres à chaque organisme, cette structure s'appuie essentiellement sur trois composantes : un comité directeur, une permanence, ainsi que des réseaux d'échange et des groupes de travail.

Comité directeur

Le comité directeur, formé d'un membre de la direction de chaque organisme, est chargé de déterminer les orientations, de planifier ses activités et d'approuver la programmation des travaux des réseaux d'échange et des groupes de travail.

Le pilotage du Centre d'expertise est assumé par le comité directeur. En prenant connaissance des différents travaux en cours, les membres du comité directeur discutent de la mise en œuvre des projets, tout en s'assurant que ceux-ci soient diffusés et pris en considération au sein des grands organismes. En vertu de son mandat, le président du comité directeur effectue de façon régulière un suivi auprès du Forum des dirigeants quant à l'avancement des travaux et à l'atteinte des objectifs du Centre d'expertise.

Permanence

La permanence, composée de deux conseillères et d'une agente de bureau, assure la coordination des réseaux d'échange et des groupes de travail ainsi que l'ensemble des activités du Centre d'expertise.

Réseaux d'échange et groupes de travail

Les réseaux d'échange et groupes de travail comptent généralement un représentant de chaque organisme. Ils portent tous sur un thème particulier lié à l'amélioration des services aux citoyens.

La coordination du Centre d'expertise est assumée par le président du comité directeur qui est actuellement à la Régie des rentes du Québec (RRQ) et se traduit pas la supervision des ressources humaines de la permanence, la collaboration à l'organisation d'activités et le service de secrétariat. La gestion des ressources financières est elle aussi assurée par la Régie des rentes du Québec (RRQ).

Pour financer ses activités, le Centre d'expertise dispose d'un budget de fonctionnement provenant des contributions des organismes membres.

Réseaux d'échange

Les réseaux d'échange représentent le cœur du Centre d'expertise. Leur mission : discuter des problématiques courantes dans les grands organismes; repérer les meilleures pratiques sur la scène publique, parapublique et privée, et ce, à l'échelle nationale et internationale; poser un regard critique sur leur applicabilité au sein de la fonction publique québécoise et, le cas échéant, suggérer des moyens concrets pour les mettre en œuvre.

C'est tout un défi que relèvent en concertation les grands organismes dans un seul et même objectif : améliorer la prestation des services offerts aux citoyens.

Les réseaux d'échange qui ont été actifs au cours de l'année 2010-2011 sont les suivants :

- Évaluation médicale;
- Formation à la tâche;
- Gestion des centres de relations clientèle;
- Mesure de la satisfaction de la clientèle;
- Simplification des communications.

Groupes de travail

Les groupes de travail sont créés sur une base ponctuelle pour analyser une thématique particulière en vue de répondre à un besoin précis. De façon générale, leur durée de vie est déterminée, mais elle peut varier selon la complexité du sujet à analyser et l'évolution des besoins des grands organismes.

Quatre groupes de travail ont été actifs au cours de la dernière année et ont apportés une valeur ajoutée au sein des grands organismes.

Les groupes de travail qui ont été actifs au cours de l'année 2010-2011 sont les suivants :

- Développement durable;
- Étalonnage;
- Gestion des risques opérationnels;
- Prestation de services en personne.

Centre d'expertise des grands organismes

« C'est un lieu d'échange et de transfert d'expertise, un espace nécessaire et essentiel pour développer un partenariat structuré entre les organismes permettant de développer des outils adaptés à nos réalités ».

Marianne Beaulé
SAAQ
Groupe de travail sur le développement durable

« Le CEGO est un lieu d'échange, de partage d'expérience et de mise en commun de problématiques qui apportent un support aux gestionnaires aux prises avec des enjeux similaires de prestation de services directs à la clientèle. Plusieurs des problématiques d'aujourd'hui et de demain sont abordées dans une approche constructive, en mode solution [...]

De plus, les activités du CEGO offrent un lieu inspirant où le partage d'expertise permet de tendre vers les meilleures pratiques en matière de prestation de services.

Enfin, le CEGO est aussi un lieu de réseautage par excellence qui crée l'émulation indispensable pour faire mousser la motivation et l'enthousiasme dans notre gestion quotidienne opérationnelle. Les employés et la clientèle ne pourront qu'en ressentir les effets bénéfiques ».

Astrid Coulombe
Services Québec
Groupe de travail sur la prestation de services en personne

« À travers ma participation au CEGO, j'ai la chance de pouvoir partager avec les autres organismes les succès et les bons coups de mon organisation. Mais plus encore, nos rencontres nous permettent de faire évoluer ensemble la réalité de la mesure de satisfaction de la clientèle dans chacun de nos organismes et au gouvernement de façon générale ».

Nathalie Madore
RRQ
Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle

« Le CEGO, c'est avant tout des collègues de travail de la fonction publique québécoise qui ont à cœur l'amélioration du service à la clientèle. C'est aussi un lieu de partage d'information permettant à chacun d'évoluer dans son environnement en s'enrichissant de l'expérience des autres. C'est un trésor de trouvailles.

En ce dixième anniversaire, permettez-moi de saluer et de remercier un des fondateurs du CEGO soit M. Marc Lacroix. Par sa vision et son dévouement, il est et restera un modèle d'inspiration en matière de service à la clientèle. Chapeau ! pour son engagement, sa coopération et sa persévérance ».

Yves Fortin
SAAQ
Groupe de travail sur la gestion des risques opérationnels

« Le CEGO nous permet d'entrer en contact avec des gens de d'autres organismes qui font un travail semblable et avec qui il est possible d'échanger sur nos pratiques respectives. Dans nos organisations, nous sommes peu nombreux dans notre domaine d'activité et les expériences et les « bons coups » de nos collègues sont un atout précieux pour notre travail de tous les jours ».

Danielle Perreault
CSST
Réseau d'échange sur la gestion des centres de relations clientèle
Groupe de codéveloppement des planificateurs

10 ans d'aventure!

« Le CEGO m'a permis de connaître et d'apprécier ce qui se faisait dans les autres organismes. Cela nous a aussi permis de partager notre vision sur certaines problématiques et d'enrichir nos façons de faire dans certains dossiers ».

Christine Gagné
CSST
Réseau d'échange sur l'évaluation médicale

« Participer aux rencontres du CEGO m'a donné l'occasion de mieux le connaître et d'apprécier son utilité auprès de ses organisations membres, mais aussi de créer de nouveaux contacts pertinents et stimulants pour échanger sur des préoccupations organisationnelles communes et partager connaissances et idées. Cette expérience est enrichissante tant pour moi-même que pour mon organisation ».

Christine Gagnon
SAAQ
Groupe de travail sur l'étalonnage

« Le CEGO me permet de rester en contact avec les pratiques des autres organisations. En fait, j'aime partager avec mes collègues de travail les résultats des groupes ou des réseaux d'échange. Je suis un agent multiplicateur convaincu et convaincant! ».

Jonathan Côté
Services Québec

« Pour moi, le CEGO est très important. Il est rassurant de pouvoir compter sur des gens d'expérience lorsqu'on débute de nouvelles fonctions. Pouvoir partager mes expériences m'est très profitable. D'ailleurs, après quelques rencontres, je suis plus familier avec certains outils dont j'avais moins de connaissances. Je me trouve très chanceux de pouvoir compter sur une équipe comme celle du CEGO pour débuter un nouveau mandat ».

Sylvain Perrier
CNT
Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle

« Le CEGO me permet d'établir un réseau de contacts avec des gestionnaires œuvrant dans un même domaine d'affaires et de partager avec eux des problématiques, des pratiques et de l'information me permettant d'améliorer la qualité des services à offrir aux clientèles du CRC de Québec. Entre autres, les travaux réalisés par le sous-comité sur les courriels nous sont fort utiles parce qu'ils servent de base à notre réflexion pour consolider et améliorer nos pratiques en cette matière ».

Nancy Dumas
RAMQ
Réseau d'échange sur la gestion des centres de relations clientèle

« Pour moi, le CEGO c'est un lieu privilégié de rencontre de personnes ayant des préoccupations professionnelles relativement similaires aux miennes, mais travaillant chez des employeurs variés et possédant parfois des formations académiques différentes. Les échanges en résultant sont donc bien intéressants! C'est un plus pour les personnes attachées à ces réseaux, tout comme pour les organismes ».

Rebecca Tremblay
Services Québec
Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle

Principales réalisations des réseaux d'échange et groupes de travail

Depuis 10 ans, le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), qui regroupe les sept grands organismes de la fonction publique québécoise, s'est donné comme mission de favoriser l'amélioration des services aux citoyens en soutenant les organismes membres et de créer un carrefour d'expertise dans le domaine des services à la clientèle. En 10 ans, par ses nombreux projets et activités, le CEGO a rayonné plus d'une fois…

Réseaux d'échange

Évaluation médicale

Le traitement des plaintes d'ordre médicale;
L'assurance-qualité des opinions et décisions médicales;
L'attraction et la rétention des médecins dans la fonction publique;
Formation :

- Éthique, professionnelle et déontologie (2007).

Gestions des centres de relations clientèle

Activités de développement :

- Préposés aux renseignements (2003 à 2009) et chefs d'équipe (2006);

Publications :

- Multimode (2005 et 2009);
- RVI (2008);
- Gestion des courriels (2003 et 2011);
- Meilleures pratiques en centre d'appel
- assurance-qualité et coaching (2001).

Mesure de la satisfaction de la clientèle

Formation à la tâche

Simplification des communications

- Colloque :
  - Zoom (2003);
- Activités de formation;
- Rédaction web;
- Simplifications des communications écrites;
- Simplification des documents administratifs;
- Rayonnement (participation à un colloque d'information du Canada, à un sous-comité franco-québécois et présentation des travaux lors du Forum pancanadien pour des communications plus claires);
- Création d'un répertoire d'information détenant plus de 130 références.

Groupes de travail

Gestion des risques opérationnels

Échanges et mise en commun des pratiques concernant les risques opérationnels au sein des grands organismes;
Publication :

- La gestion des risques opérationnels au sein des grands organismes.

Développement durable

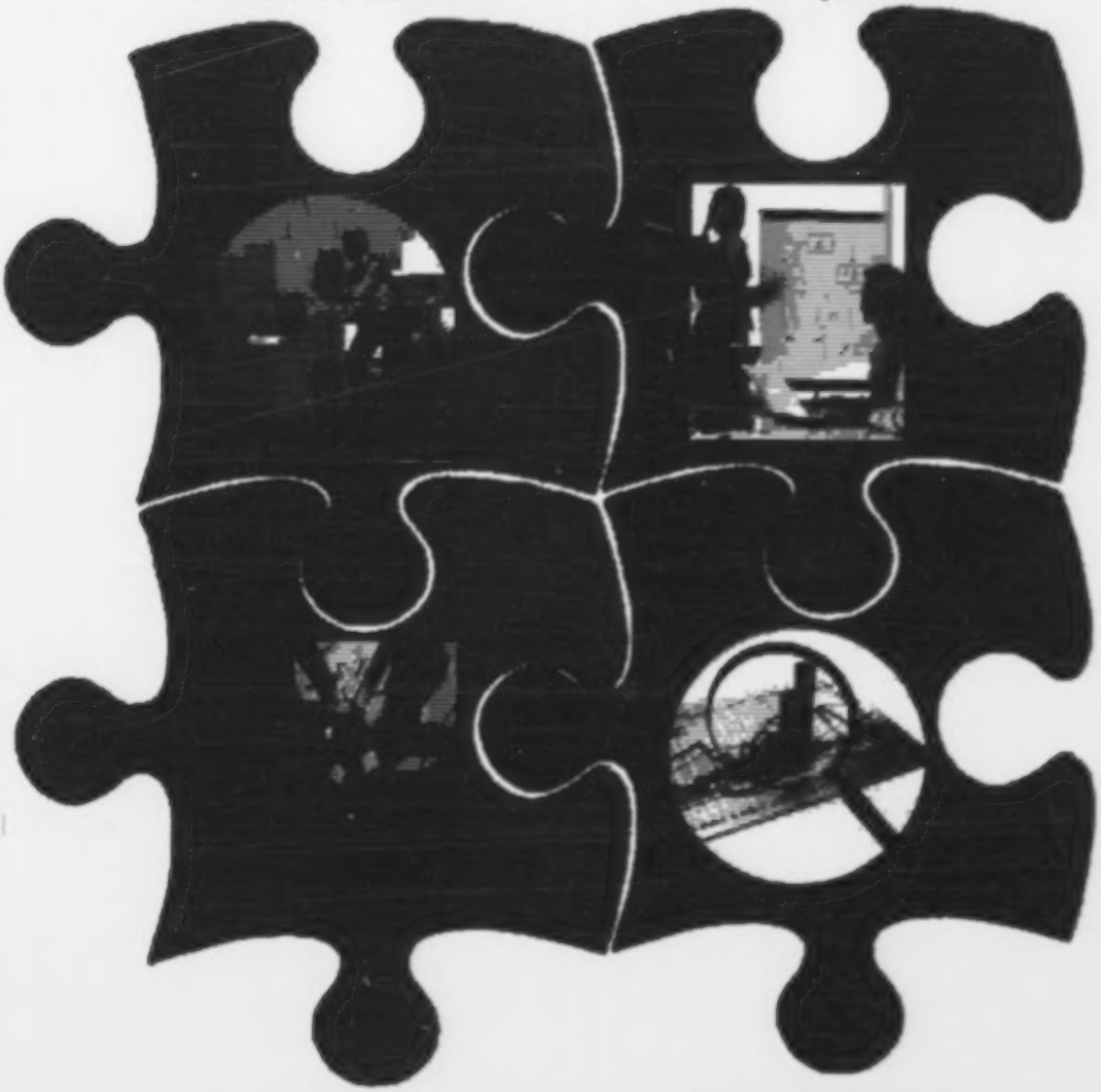
Portrait de la gouvernance en matière de développement durable au sein de chaque organisme;
Mise en commun d'outils de sensibilisation au développement durable;
Thématiques :

- Cadre de gestion environnementale;
- Formation intégrée auprès des gestionnaires
- en matière de développement durable.

Prestation de services en personne

Étalonnage

Bilan des réalisations 2010-2011



Réseau d'échange sur l'évaluation médicale

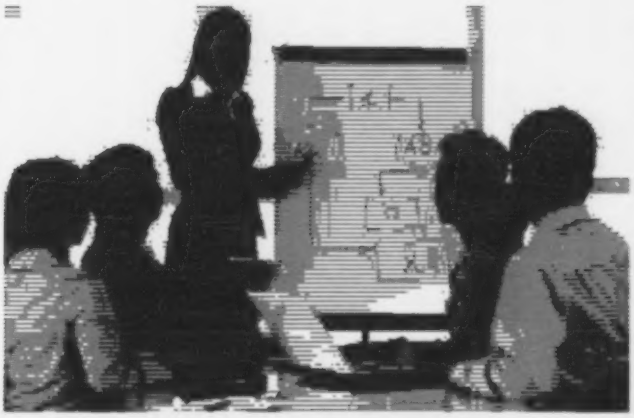
Le réseau d'échange sur l'évaluation médicale est formé des directions des services médicaux de certains organismes membres du Centre d'expertise, soit : la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Le réseau d'échange compte également des membres invités venant du Bureau d'évaluation médicale, de la Commission des lésions professionnelles (CLP) et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

Ce réseau se penche sur diverses questions ou problématiques vécues principalement par les médecins évaluateurs des grands organismes.

Les membres

Nathalie Dubé, coordonnatrice, RRQ
Christine Gagné, CSST
Marie Lachance, RAMQ
Line Cimon, RRQ
Sylvie Delisle, RRQ
Jacqueline Perreault, SAAQ
André Perron, BEM (membre invité)
Jean-Marc Beaudry, CLP (membre invité)
Jules Gaudreau, MESS (membre invité)
Virginie Roberge, CEGO

Réseau d'échange sur la formation à la tâche



La formation est un secteur clé et prioritaire dans les grands organismes non seulement parce que ceux-ci se transforment rapidement, mais également parce que nous devons composer avec de nombreux départs à la retraite et avec une très grande mobilité du personnel, lesquels se traduisent par une perte d'expertise au sein des organisations. Ce monde en évolution exige un changement dans les façons de faire et les façons d'apprendre. C'est pourquoi il est primordial de développer de nouvelles formes d'apprentissage qui se veulent innovatrices, flexibles, économiques et accessibles à tous. Ce réseau est au cœur des efforts mis de l'avant par les grands organismes afin de renouveler l'offre de formation.

Les membres

Julie Cauchon, coordonnatrice, CSST
Suzie Coderre, CARRA
Lauraine Dumont, CNT
Danielle Tourigny, RAMQ
Joanne Joannisse, RAMQ
Katrine Parent, RRQ
Annie Rivard, SAAQ
Salma Behna, SAAQ
Élisabeth Pelletier, Services Québec
Andréanne Larouche, CEGO

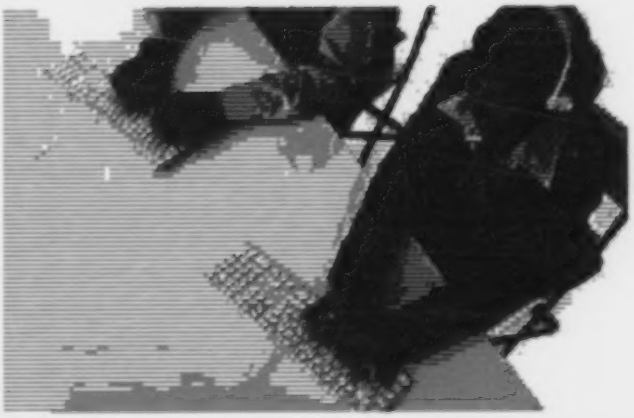
Les membres ayant quitté en cours d'année

Hélène Beaulé, SAAQ

Les realisations 2010-2011

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Réseau d'échange sur la gestion des centres de relations clientèle



Les centres de relations clientèles sont la porte d'entrée du citoyen. Il importe alors que ce contact soit le plus efficient et efficace possible. Le but premier de ce réseau d'échange est donc de trouver des moyens et de répertorier les meilleures pratiques afin d'optimiser la prestation de services pour bien continuer à répondre aux attentes de la clientèle. Il s'agit cependant d'un défi qui comporte plusieurs obstacles. La clientèle des grands organismes ne cesse d'augmenter, elle est plus informée et, donc, plus exigeante, les effectifs diminuent et les organisations doivent constamment innover afin d'offrir une qualité de service qui répond, au meilleur coût, aux attentes de la clientèle.

Les realisations 2010-2011

Les membres

Hélène Bélanger, coordonnatrice, Services Québec
Denise Coulombe, CARRA
André Parent, CNT
Julie Courville, CSST
Nancy Dumas, RAMQ
Donald Chouinard, RRQ
Pierre Gagnon, SAAQ
Denis Julien, SAAQ
Virginie Roberge, CEGO

Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle

Afin d'améliorer les services offerts aux citoyens, il faut d'abord bien comprendre les attentes de la clientèle et être capable de mesurer sa satisfaction. Grâce à la création du réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle en 2003, les grands organismes ont acquis une expertise considérable à cet égard et ont su mettre en commun des pratiques gagnantes.

Les membres

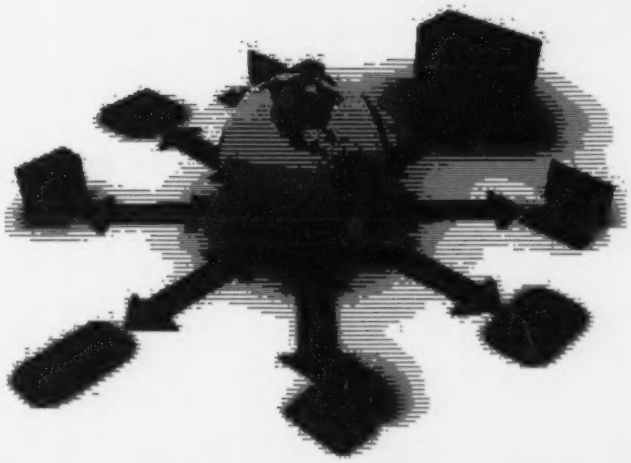
Nathalie Madore, coordonnatrice, RRQ
Marie-Hélène Lemire, CARRA
Guy Lalande, CNT
Sylvain Perrier, CNT
Martine Pelletier, CSST
Ghislaine Duguay, CSST
Claude Champagne, RAMQ
Mario Montégiani, SAAQ
Rébecca Tremblay, Services Québec
Virginie Roberge, CEGO

Les membres ayant quitté en cours d'année

Sylvain Sauvé, Services Québec
Mario Pimparé, CSST
Carole Maziade, SAAQ
Marie-Claude Doucet, SAAQ
Raynald Gignac, CNT
Claire Bard, RAMQ
Valérie Marquis, CEGO

Les réalisations 2010-2011

Réseau d'échange sur la simplification des communications



La simplification des communications demeure une priorité pour les grands organismes dans leurs efforts pour se rapprocher des citoyens. Peu importe le canal de communication emprunté, le contenu du message doit être simple, clair et précis, tout en préservant les éléments d'information essentiels. C'est dans cette optique que les travaux du réseau se sont orientés au fil des ans. Créé en mai 2000, le réseau d'échange sur la simplification des communications a réalisé de nombreux travaux qui lui ont permis de rayonner sur la scène publique et privée, tant à l'échelle nationale qu'internationale, devenant ainsi une référence en matière de simplification des communications écrites.

Les realisations 2010-2011

- Campagne : Simplement pour être bien compris
  - Présentation d'une conférence aux gestionnaires des grands organismes
  - À l'ensemble du personnel : présentation d'une semaine de sensibilisation sur la simplification des communications. Des messages sous forme de capsules ont été diffusés dans la zone de travail.
- Évaluation de la campagne
- Mise à jour du référentiel d'information : Simplification des communications

Les membres

Gervais Fortier, coordonnateur, RAMQ
Karine Nadeau, CARRA
Louise Brochu, CNT
Yannick D'Auteuil, CSST
Suzanne Naud, RRQ
Rose-Line Brasset, SAAQ
France Michel, Services Québec
Sonya Trudeau, Revenu Québec (membre invité)
Andréanne Larouche, CEGO

Groupe de travail sur le développement durable

Créé à l'automne 2009, le groupe de travail sur le développement durable se veut un lieu d'échange sur les enjeux stratégiques auxquels les grands organismes font face en matière de développement durable. C'est également un lieu de partage d'expériences, de mise en commun d'outils et de solutions susceptibles de les aider à respecter leurs engagements et à rencontrer les échéances légales auxquelles ils sont soumis.

Les membres

Sylvie Graff, coordonnatrice, CSST
Anne-Marie Cliche, CARRA
Francis Jacques, CNT
Katherine Bassett, CNT
Caroline Lemire, RAMQ
Louis Savard, RRQ
Véronique Bélanger, SAAQ
Marianne Beaulé, SAAQ
Françoise Lavigne, Services Québec
Andréanne Larouche, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

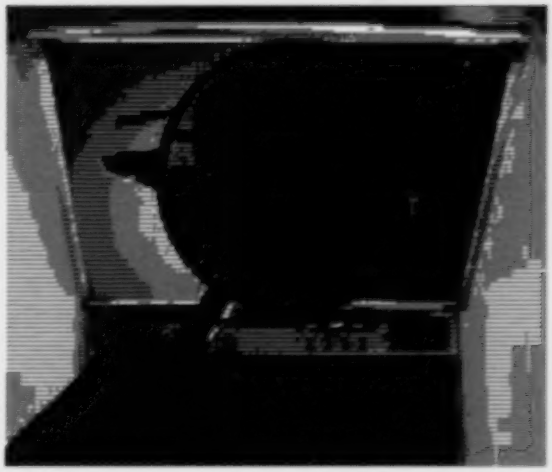
Aurore Lemarié, RAMQ

Les réalisations 2010-2011

- Portrait de la gouvernance en matière de développement durable au sein de chaque organisme
- Partage d'outils de sensibilisation des employés au développement durable
- Recension sur les différentes activités de sensibilisation au développement durable au sein des grands organismes
- Échanges sur la rédaction d'un cadre de gestion environnementale
- Échanges sur la sensibilisation et la formation menées auprès des gestionnaires en matière de développement durable dont l'intégration des 16 principes

Groupe de travail sur l'étalonnage

Depuis quelques années, le secteur public subit la pression de la performance. Cette pression est notamment de plus en plus forte afin d'améliorer la qualité, l'efficience et l'efficacité des services publics. L'État a préconisé l'adoption de notions d'analyse comparative et le partage des pratiques exemplaires dans l'ensemble de la fonction publique. L'étalonnage s'inscrit dans cette tendance. C'est dans un tel contexte que le Centre d'expertise a créé, en novembre 2006, un groupe de travail afin d'étudier le potentiel d'étalonnage des grands organismes, au moment de la reddition de comptes, en ce qui a trait aux divers aspects de la prestation de services.



Les réalisations 2010-2011

- [illegible]
- [illegible]

Les membres

Simon Ruel, CNT
Martine Pelletier, CSST
Nicolas Vincent, RAMQ
Manon Rouleau, RRQ
Christine Gagnon, SAAQ
Annick Laprise, Services Québec
Andréanne Larouche, CEGO

Groupe de travail sur la gestion des risques opérationnels

La gestion des risques opérationnels est un sujet qui touche de près les grands organismes, qui doivent relever des défis similaires en matière de services à la clientèle. Une saine gestion des risques favorise notamment l'amélioration de l'efficience opérationnelle et la réduction des dommages. Elle permet aussi de réduire la probabilité d'atteinte à la réputation et de consolider la confiance des citoyens et des partenaires.

Les membres

Chantale Bolly, coordonnatrice, RAMQ
Danielle Dallaire, CARRA
Normand Leclerc, CSST
Paule Vallières, RRQ
Jacques Laurin, SAAQ
Yves Fortin, SAAQ
Stéphane Auclair, Services Québec
Joseph Lamarre, MESS (membre invité)
Virginie Roberge, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Denis Girard, CNT

Les réalisations 2010-2011

- Recensement et documentation des meilleures pratiques en matière de gestion de l'identité
- Création d'un document synthèse sur :
  - La gestion de l'identité au sein des grands organismes
  - La gestion de l'identité dans les services en ligne
  - La conduite d'une entrevue de manière sécuritaire
  - La vérification de l'identité d'un citoyen par courriel
  - La gestion de l'identité pour les mineurs (notion de procuration)
- Présentation de la SAAQ portant sur le processus de transmission et de traitement des avis médicaux reçus par des médecins externes contractuels

Groupe de travail sur la prestation de services en personne

Bien que les grands organismes souhaitent diriger ses clientèles vers les modes de prestation les plus efficients, tels les services en ligne et le téléphone, la prestation de services en personne demeure omniprésente pour la plupart. Le défi : innover afin de rendre ce mode de prestation plus efficient et efficace en se tournant vers les nouvelles technologies.

Les réalisations 2010-2011

- Rédaction d'un rapport : Le service d'accueil comme agent de migration de la clientèle
- Présentation des résultats de l'enquête sur l'indice d'attrait du service (administration publique dans la région québécoise (Secrétariat du Conseil du trésor)
- Présentation des résultats du projet pilote de la RRQ portant sur la visioconférence (personnelle) dans un contexte de prestation de services publics

Les membres

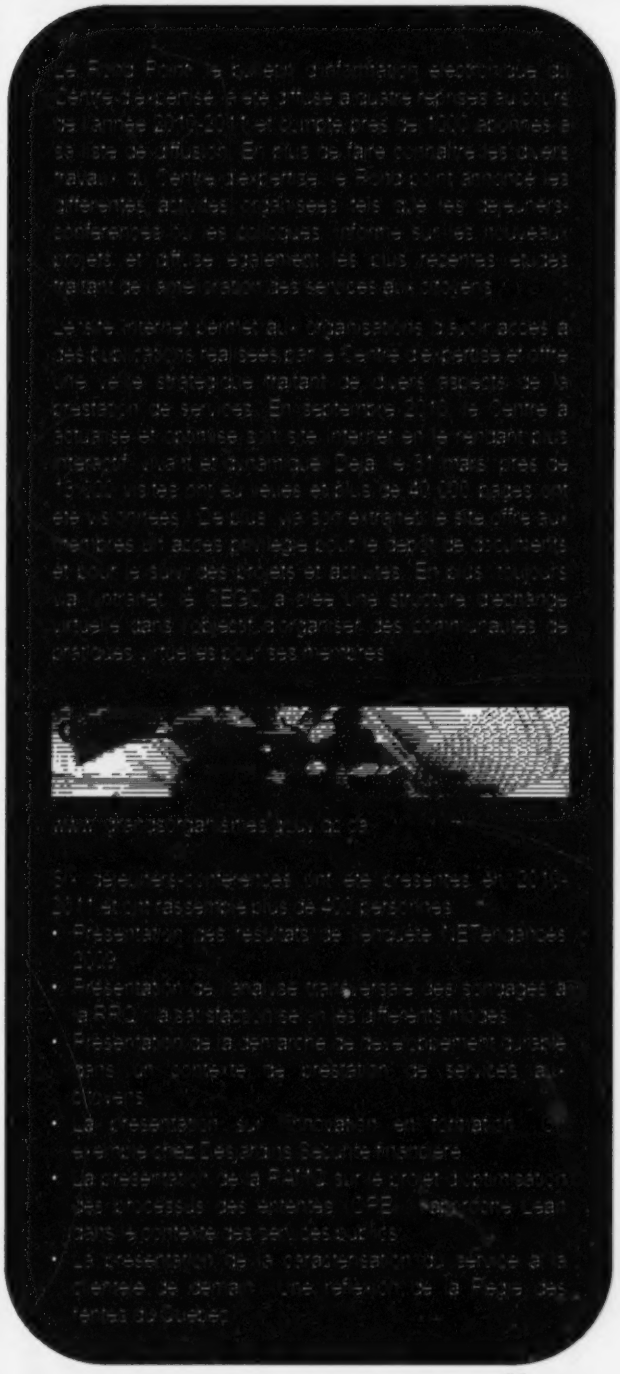
Carole Blais, coordonnatrice, SAAQ
Pierre Deschênes, CNT
Solange Gagné, CSST
Carole Joly, RAMQ
Donald Chouinard, RRQ
Astrid Coulombe, Services Québec
Françoise Bouchard, MICC (membre invitée)
Virginie Roberge, CEGO

Réalisations de la permanence

Sans la permanence, le Centre d'expertise ne pourrait connaître un tel succès. Dû à son dynamisme, sa proactivité et son innovation, l'équipe de la permanence assure non seulement la coordination des réseaux d'échange et des groupes de travail, mais aussi l'ensemble des activités du Centre d'expertise des grands organismes.

Comme la mission première du Centre d'expertise est de favoriser l'amélioration des services aux citoyens, l'une de ses priorités est de répertorier et de partager les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental. Afin de répondre à cet objectif, la permanence doit être à l'affût des tendances émergeantes et des récentes recherches dans ce domaines et ainsi, en faire bénéficier les grands organismes. À cet effet, plusieurs approches et outils sont utilisés, notamment :

- La rédaction et la diffusion d'un bulletin d'information (Le Rond Point);
- La rédaction de nombreux rapports publiés sur son site Internet (diffusion publique ou restreinte aux membres);
- L'organisation de colloques, de sessions de formation et de déjeuners-conférences;
- L'actualisation et l'optimisation du site Internet;
- La création d'une structure d'échange virtuelle.



Perspectives 2011-2012

Diffusion et partage des meilleures pratiques

Mise en ligne de communautés de pratiques virtuelles;
Production de guides pratiques portant sur la mesure satisfaction de la clientèle;
Présentation du projet du CEFRIO sur la génération A : « L'accompagnateur, une solution innovante pour un meilleur accès aux services en ligne auprès des aînés »;
Production d'un guide du parfait planificateur des centres de relations clientèle;
Développement d'outils commun de formation;
Rédaction d'un rapport traitant du service d'accueil comme agent de migration.

Développement de compétences

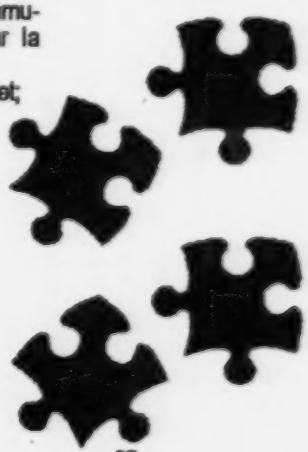
Organisation de déjeuners-conférences;
Organisation de formations;
Organisation d'une journée de développement;
Création d'un module de formation sur la prise en compte des principes de développement durable;
Création d'un cadre d'implantation en optimisation des processus;
Création d'une communauté de pratiques sur la gestion des courriels dans les centres de relations clientèle.

Échange

Création d'un groupe de travail sur l'optimisation des processus;
Création d'un sous-comité sur la réponse vocale interactive;
Organisation d'ateliers d'échange;
Reprise des activités du réseau d'échange sur l'évaluation médicale;
La gestion des clientèles difficiles;
Le dossier de santé au Québec.

Mises à jour

Suivi de l'évolution des centres d'appels depuis la création du groupe de travail sur la gestion des centres de relations clientèle;
Réorientation du mandat du réseau d'échange sur la simplification des communications et du groupe de travail sur la gestion des risques opérationnels;
Optimisation et actualisation du site Internet;
Analyse de l'offre de formation.



États des résultats au 31 mars 2011

PRODUITS	2011	2010
Organismes membres		
Cotisations	150 000 $	150 000 $
Colloques	66 248	102 853
Déjeuners-conférences	3 130	2 000
Intérêts sur dépôt à terme	437	593
Autres revenus	51	110
	219 866	255 556
CHARGES		
Organismes membres		
Honoraires	118 975	107 255
Réunions de travail	766	1 444
Services professionnels	23 884	1 030
Colloques	63 546	107 240
Déjeuners-conférences	4 523	2 750
Frais de déplacement	2 309	2 584
Communications informatiques	4 170	2 249
Fournitures	2 401	3 432
Amortissement des immobilisations incorporelles	1 050	-
Formation	-	350
Frais banque	316	229
	221 940	228 563
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(2 074)	26 993
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	78 415 $	51 422
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	76 341 $	78 415 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan au 31 mars 2011

ACTIF À COURT TERME	2011	2010
Encaisse	7 775 $	5 534 $
Placement, au coût (note 3)	100 000	68 591
Intérêts à recevoir	386	94
Comptes à recevoir	515	-
Courus à recevoir	-	1 000
Autres débiteurs – organismes membres	10 418	11 635
	119 094 $	86 854 $
ACTIF À LONG TERME		
Immobilisations incorporelles nettes de l'amortissement cumulé	6 300 $	- $
	125 394 $	86 854 $
PASSIF À COURT TERME		
Fournisseurs – organismes membres	313 $	6 930 $
Courus à payer – organismes membres	48 740	1 509
	49 053	8 439
EXCÉDENT CUMULÉ	76 341	78 415
	125 394 $	86 854 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

1. Constitution et fonction

Le Centre d'expertise des grands organismes a été créé en mars 2000 dans le but de permettre aux organismes membres de mettre en commun leurs ressources, leurs expériences et leurs savoirs afin de recenser et de diffuser les meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Il regroupe les sept grands organismes du gouvernement du Québec soit : la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ), Services Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers du Centre, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celui-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Flux de trésorerie

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté cas il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles à la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Revenus

Les cotisations sont constatées à titre de revenu lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que son encaissement est raisonnablement assuré. Les revenus de déjeuners-conférences et de colloques sont constatés lorsque le service est rendu. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

Services reçus des organismes

La Régie des rentes du Québec agit, à titre gratuit, comme organisme responsable de la gestion des ressources financières du Centre d'expertise et fournit les locaux ainsi que les équipements nécessaires au personnel de la permanence. La rémunération, les charges sociales et les frais de déplacement et de séjour des employés affectés à la réalisation des mandats du Centre ainsi qu'à sa gestion, autre que la permanence, sont assumés par les organismes de qui ils relèvent. Ces opérations ne sont pas constatées aux états financiers.

Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont amortie de façon linéaire sur une durée de 42 mois.

3. Placement

Le Centre possède des dépôts à terme rachetable en tout temps, portant intérêts à un taux de 0,5 % et venant à échéance en août 2011.